

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN
TATA KELOLA RUMAH SAKIT TERHADAP REPUTASI DALAM RANGKA
PENINGKATAN KINERJA
(Studi pada karyawan RSUD RAA Soewondo dan
RSUD Kayen Kabupaten Pati)**



**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh derajat Sarjana
S-2 Magister Manajemen Program Studi Magister Manajemen
Universitas Muria Kudus**

**Disusun oleh :
SUCI HANDAYANI
NIM. 2013-01-008**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
KUDUS
2015**

TESIS

ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN TATA KELOLA RUMAH SAKIT TERHADAP REPUTASI DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA (Studi pada Karyawan RSUD RAA Soewondo dan RSUD Kayen Kabupaten Pati)

Oleh :

SUCI HANDAYANI

telah dipertahankan di depan penguji
pada tanggal
dinyatakan telah memenuhi syarat

Menyetujui ,
Tim Pembimbing,

Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM

Drs. Taufik, MS, MM

Mengetahui,
Ketua Program Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Dr. Drs. Joko Utomo, MM

HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS

JUDUL : ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL DAN TATA KELOLA RUMAH SAKIT TERHADAP REPUTASI DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA (Studi pada Karyawan RSUD RAA Soewondo dan RSUD Kayen Kabupaten Pati)

Nama Mahasiswa : SUCI HANDAYANI

NIM : 2013-01-008

Program Studi : Magister Manajemen

Minat : Manajemen Sumber Daya Manusia

TIM PEMBIMBING :

Ketua : Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM

Anggota : Drs. Taufik, MS, MM

TIM DOSEN PENGUJI :

Dosen Penguji : Dr. Drs. H. M. Zainuri, MM

Tanggal Ujian : 3 Maret 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL
DAN TATA KELOLA RUMAH SAKIT TERHADAP REPUTASI
DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA
(Studi pada Karyawan RSUD RAA Soewondo
dan RSUD Kayen Kabupaten Pati)**

Tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia gelar MAGISTER MANAJEMEN di cabut, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kudus, Maret 2015

Penulis

Suci Handayani

NIM. 2013-01-008

RIWAYAT HIDUP

Suci Handayani, Boyolali, 03 September 1976 anak dari ayah Waluyo Dirjo Witono dan Ibu Jiyem, SD sampai SMA di Kota Boyolali lulus SMA tahun 1995, studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Lulus pada tahun 2000. saat ini bekerja di Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kab-Pati.

Kudus, Maret 2015

Penulis

Suci Handayani



UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suparno, SH, MS, selaku Rektor Universitas Muria Kudus yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan selama mengikuti studi.
2. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UMK yang telah memberikan kemudahan dan memotivasi dalam menyelesaikan studi.
3. Dr. Drs. Joko Utomo, MM, selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan studi.
4. Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan demi penyempurnaan Tesis ini.
5. Drs. Taufik, MS, MM, selaku pembimbing anggota yang telah membimbing serta memberi saran hingga terwujudnya tesis ini.
6. Ibunda dan Ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan dan do'a.
7. Suami dan anak-anakku tercinta, atas semangat, pengertian dan do'a yang luar biasa.
8. Rekan-rekan penulis yang telah banyak memberikan bantuan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan tesis ini.

Semoga Allah SWT melimpahkan karuniaNya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan tesis ini.

Kudus, Maret 2015

Penulis

Suci Handayani

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT atas berkat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul Analisis Pengaruh Penerapan Tanggung Jawab Sosial dan Tata Kelola Rumah Sakit Terhadap Reputasi Dalam Rangka Peningkatan Kinerja (Studi Pada Karyawan RSUD RAA Soewondo Dan RSUD Kayen Kabupaten Pati. Tesis ini disusun dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen (S-2) di Universitas Muria Kudus.

Sebagai sebuah tesis tentunya tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya kami harapkan kritik, saran, dan masukan yang membangun. Tidak lupa kami juga sampaikan ucapan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Utama Bapak Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM, dan Dosen Pembimbing Anggota Bapak Drs. Taufik, MS, MM yang telah memberikan dukungan sehingga Tesis ini dapat selesai sesuai rencana.

Akhir kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Dengan segala kekurangannya semoga mampu memberikan sumbangsih kendati kecil untuk diterapkan baik dalam praktek maupun untuk penelitian selanjutnya.

Kudus, Maret 2015

Penulis

Suci Handayani

**ANALISIS PENGARUH PENERAPAN TANGGUNG JAWAB SOSIAL
DAN TATA KELOLA RUMAH SAKIT TERHADAP REPUTASI
DALAM RANGKA PENINGKATAN KINERJA
(Studi pada Karyawan RSUD RAA Soewondo
dan RSUD Kayen Kabupaten Pati)**

SUCI HANDAYANI

Magister Manajemen Universitas Muria Kudus
Pembimbing I : Dr. Mokhamad Arwani, SE, MM,
Pembimbing II : Drs. Taufik, MS, MM,
Tahun 2015

ABSTRAKSI

Permasalahan kinerja yang timbul di Rumah Sakit Umum Daerah RAA Soewondo dan RSUD Kayen tidak terlepas dari mutu pelayanan yang menjadi modal dalam mempertahankan roda organisasinya. Tidak terkecuali keluhan yang dilontarkan oleh para pengguna menyebutkan pelayanan yang diberikan masih dinilai kurang memuaskan, hal ini diungkapkan oleh pasien yang ditanyai pada studi pendahuluan, menyebutkan lambannya kinerja para staf dalam merespon setiap keluhan konsumen.

Populasi dalam penelitian adalah RSUD Soewondo 649 pegawai dan RSUD Kayen Kabupaten Pati sebanyak 213 pegawai. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 responden. Metode pengumpulan menggunakan data primer dan data primer. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

Kesimpulan penelitian ini adalah dari empat hipotesis dalam penelitian adalah ada pengaruh positif dan signifikan antara tanggung jawab sosial, terhadap reputasi pegawai. Ada pengaruh positif dan signifikan antara tata kelola rumah sakit terhadap reputasi pegawai. Ada pengaruh positif dan signifikan antara kompetensi terhadap kinerja pegawai. Ada pengaruh positif dan signifikan antara reputasi terhadap kinerja pegawai.

Kata kunci : Penerapan tanggungjawab sosial, tata kelola rumah sakit, reputasi,dan kinerja.

*Analysis of the Influence of Social Responsibility Practices and the Governance of the Hospital's Reputation In Order to Increase Performance
(Study On The Provincial Hospital Employees RAA Soewondo and the provincial Hospital Kayen Pati)*

Magister Management University of Muria Kudus

Supervisor: Dr. I. Mokhamad Arwani, SE, MM

Supervisor II: Drs. Taufik, MS, MM

2015

Performance issues that arise in a General Hospital Area Hospitals and Kayen Soewondo RAA is inseparable from the quality of service that became the capital in maintaining the wheel organization. No exception complaints leveled by the users of a given service mention still rated less satisfying, it is revealed by the patients who consulted on the preliminary study, mention the sluggish performance of the staff in responding to any consumer complaints.

*The population in the study were Hospitals Soewondo 649 employees and Hospitals Kayen Pati by as much as 213 employees. The number of samples in this research is as much as 110 respons. Using primary data collection method and primary data. Data analysis using **Structural Equation Modeling (SEM)**.*

Conclusion this research hypothesis is four there is a positive and significant influence of social responsibility, to the reputation of the employees. There is a positive and significant influence between the governance of the hospital to the reputation of the employees. There is a significant and positive influence on performance competence among employees. There is influence significant between positif and a reputation for performance of employees.

Keywords: Social responsibility practices, hospital governance, reputation, and performance.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN TESIS | ii |
| HALAMAN IDENTITAS TIM PENGUJI TESIS | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS | iv |
| RIWAYAT HIDUP..... | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 10 |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1. Tanggung Jawab Sosial (<i>Corporate Social Responsibility</i>).... | 11 |
| 2.1.1. Teori Dasar yang Menjelaskan CSR | 11 |
| 2.1.2. Prinsip dan Konsep Dasar Penerapan CSR | 13 |
| 2.1.3. Dimensi dan Indikator <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) | 14 |
| 2.1.4. Indikator Dimensi Diversity | 17 |
| 2.1.5. Indikator Dimensi <i>Employee Support</i> | 18 |
| 2.2. Tata Kelola Perusahaan (<i>Corporate Governance</i>) | 19 |
| 2.3. Kompetensi | 31 |
| 2.4. Reputasi | 34 |
| 2.5. Kinerja Karyawan | 38 |
| 2.6. Hubungan antar Variabel | 41 |
| 2.6.1. Hubungan antara Tanggung Jawab Sosial dan Reputasi | 41 |
| 2.6.2. Hubungan antara Total Kelola Perusahaan dan Reputasi | 43 |
| 2.6.3. Hubungan antara Reputasi dan Kinerja Perusahaan. | 43 |
| 2.6.4. Hubungan antara Kompetensi dan Kinerja Perusahaan | 44 |
| 2.7. Penelitian Terdahulu | 45 |

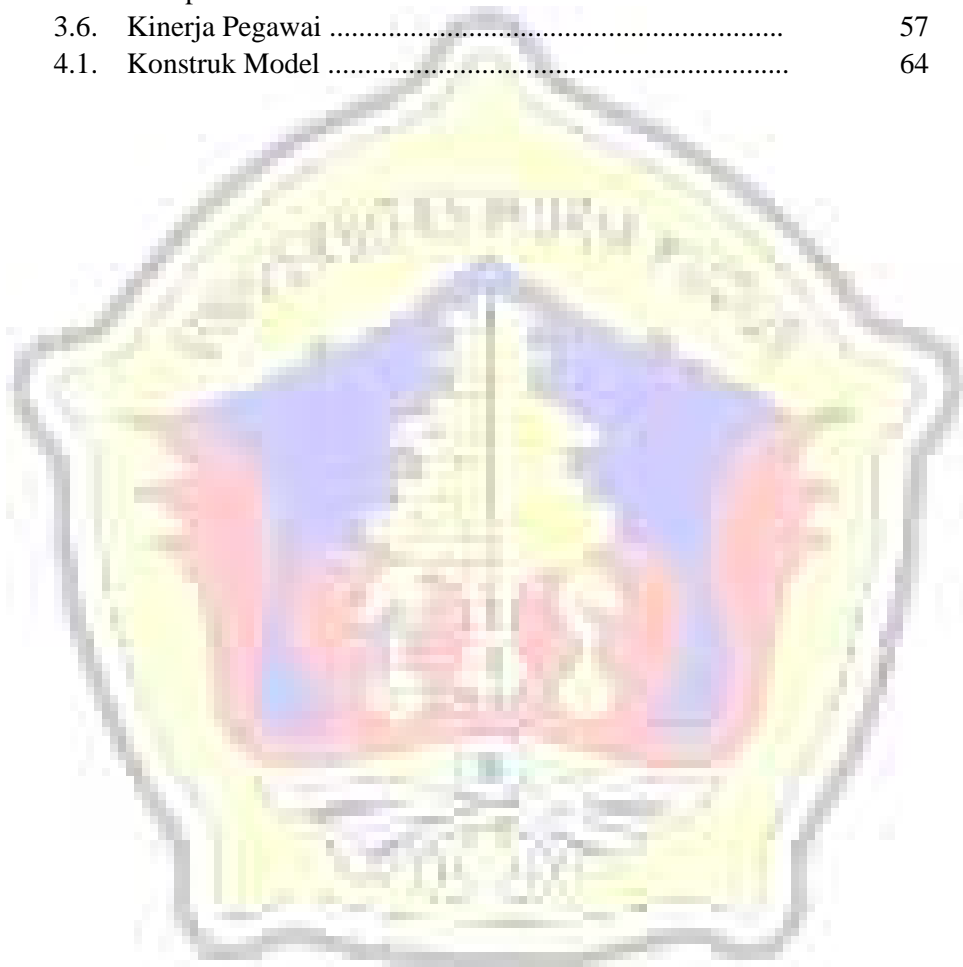
| | |
|--|----|
| BAB. III. METODE PENELITIAN | 47 |
| 3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis | 51 |
| 3.2. Dimensional Variabel | 51 |
| 3.2.1. Dimensi Tanggung Jawab Sosial | 53 |
| 3.2.2. Dimensi Tata Kelola Rumah Sakit | 53 |
| 3.2.3. Dimensi Reputasi Rumah Sakit | 54 |
| 3.2.4. Dimensi Kompetensi | 55 |
| 3.2.5. Dimensi Kinerja | 56 |
| 3.3. Hipotesis Penelitian | 57 |
| BAB IV. METODE PENELITIAN | 58 |
| 4.1. Pendekatan Penelitian | 58 |
| 4.2. Tempat dan Waktu Penelitian | 59 |
| 4.3. Metode Pengambilan Sampel | 59 |
| 4.4. Metode Pengumpulan Data | 60 |
| 4.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 61 |
| 4.6. Analisis Data | 62 |
| BAB V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 72 |
| 5.1. Deskripsi Data | 72 |
| 5.1.1. Gambaran Umum Responden Penelitian | 72 |
| 5.1.2. Tanggapan Responden terhadap Variabel | 72 |
| 5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas | 79 |
| 5.2.1. Uji Validitas | 79 |
| 5.2.2. Uji Reliabilitas | 81 |
| 5.3. Analisis Inferensial | 82 |
| 5.3.1. Evaluasi atas Asumsi-Asumsi SEM | 82 |
| 5.3.2. Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis) | 85 |
| 5.4. Pengujian Hipotesis | 87 |
| 5.5. Pembahasan | 90 |
| 5.5.1. Pengaruh Tanggungjawab sosial terhadap Reputasi..... | 91 |
| 5.5.2. Pengaruh Tata Kelola Rumah Sakit terhadap Reputasi... | |
| 5.5.3. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Pegawai | 92 |
| 5.5.4. Pengaruh Reputasi terhadap Kinerja Pegawai | 90 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 94 |
| 6.1. Kesimpulan | 96 |
| 6.2. Saran | 96 |
| DAFTAR PUSTAKA | 97 |
| LAMPIRAN | 98 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|---------|
| 2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu | 47 |
| 4.1. Sampel Penelitian | 60 |
| 4.2. Definisi Operasional Variabel | 61 |
| 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 72 |
| 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 73 |
| 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan . | 73 |
| 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja | 74 |
| 5.5. Frekuensi Variabel Tanggungjawab Sosial | 75 |
| 5.6. Frekuensi Variabel Tata Kelola Perusahaan | 76 |
| 5.7. Frekuensi Variabel Kompetensi | 77 |
| 5.8. Frekuensi Variabel Reputasi..... | 78 |
| 5.9. Frekuensi Variabel Kinerja Pegawai | 87 |
| 5.10. Uji Validitas | 80 |
| 5.11. Uji Reliabilitas | 85 |
| 5.12. Uji Normalitas Data | 83 |
| 5.13. Outliers | 84 |
| 5.14. Hasil Pengujian Kelayakan Variabel Eksogen | 86 |
| 5.15. Regression Weights | 87 |
| 5.16. Hasil Estimasi Parameter Pengaruh Langsung antar Variabel Berdasarkan Model SEM | 87 |
| 5.17. Hasil Pengujian Hipotesis (Pengaruh Langsung/ <i>Direct</i>) | 90 |

DAFTAR GAMBAR

| | alaman |
|--|---------------|
| 2.1. Klasifikasi Stakeholders | 12 |
| 2.2. Triple Bottom Lines dalam CSR | 14 |
| 3.1. Kerangka Pemikiran Teoritis | 5 |
| 3.2. Tanggungjawab Sosial | 53 |
| 3.3. Tata Kelola Rumah Sakit | 54 |
| 3.4. Reputasi Rumah Sakit | 55 |
| 3.5. Kompetensi | 56 |
| 3.6. Kinerja Pegawai | 57 |
| 4.1. Konstruk Model | 64 |



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Pertanyaan
2. Hasil tanggapan responden
3. Uji Validitas
4. Uji Reliabilitas
5. Output Amos

